



MÁSTER OFICIAL EN EMPRESA Y TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN

CURSO ACADÉMICO

2018/2019

TRABAJO FIN DE MÁSTER

**ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS
SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL
CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA**

**CASE STUDY AND ANALYSIS OF CORPORATE
SOCIAL RESPONSIBILITY PRACTICES IN SPAIN**

AUTOR

NADIA CANTERO BARRUETABEÑA

DIRECTOR

MÓNICA CASTRO FUENTES

FECHA

Octubre 2019

INDICE

RESUMEN	5
ABSTRACT	6
1. INTRODUCCIÓN	7
2. OBJETIVOS DEL TRABAJO	8
2.1. OBJETIVO GENERAL	8
2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
3. ESTADO DEL ARTE	9
3.1. ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)?	9
3.1.1. Normativa relacionada con RSC	12
3.1.1.1. Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable (SGE 21)	12
3.1.1.2. ISO 26000: Guía de responsabilidad social.	15
3.1.1.3. Comparación entre SGE 21 e ISO 26000	19
3.1.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible	24
3.1.3. Situación en España	26
4. METODOLOGÍA	32
5. ANÁLISIS	33
6. CONCLUSIONES	44
7. LINEAS FUTURAS	45
8. BIBLIOGRAFIA	46

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Triple Cuenta de Resultados (Navarro, F., 2012)	11
Tabla 2. Áreas de gestión (FORÉTICA, 2017)	15
Tabla 3. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social abordados en ISO 26000 (ISO, 2010b).....	18
Tabla 4. Similitud de las temáticas de las normativas ISO 26000 Y SGE 21 (FORÉTICA, 2018a)	23
Tabla 5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (UNDP, 2019)	25
Tabla 6. Importancia del comportamiento responsable (FORÉTICA, 2018b)	27
Tabla 7. Valoración de España en base a los ODS según la Triple Cuenta de Resultados (Realización propia)	29
Tabla 8. Ventajas y desventajas de los estudios de casos (Ibáñez Martí, C., 2008) ...	32
Tabla 9. Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa (El Confidencial, 2019 y Club de Excelencia en Sostenibilidad, 2014)	39

INDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Normativas desarrolladas por la ISO según los sectores (ISO, 2019b)..	16
Ilustración 2. Menciones por sectores (Expoknews, 2019)	26
Ilustración 3. Mapa de puntuación sobre el índice global (Sustainable Development Goals, 2019)	27
Ilustración 4. Aportación de cada índice de los ODS en función de la Triple Cuenta de Resultados (Realización propia)	29
Ilustración 5. Porcentaje de empresas que indican que han contribuido a cada uno de los ODS (DELOITTE, 2018)	30
Ilustración 6. Número de proyectos de RSE desarrollados en España (2014-2017) (DELOITTE, 2018).....	31
Ilustración 7. Relación entre las prácticas de empresas y SGE 21 (Realización propia)	40
Ilustración 8. Relación entre las prácticas de empresas y las ISO 26000 (Realización propia).....	41
Ilustración 9. Relación entre las prácticas de empresas y los ODS (Realización propia)	42
Ilustración 10. Relación entre las prácticas de empresas y la Triple Cuenta de Resultados (Realización propia)	43

RESUMEN

En la actualidad, existe una creciente preocupación por parte de las empresas por el bien de cualquier grupo o espacio en el que puede influir la actividad de la empresa. Una teoría que desarrolla esta preocupación es la Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

El presente trabajo tiene por objeto realizar un análisis de las prácticas desarrolladas por empresas en España en tema de Responsabilidad Social Corporativa. Para ello, se va a realizar el estado del arte en el que se va a estudiar términos como el de la Responsabilidad Social Corporativa o la teoría “Triple Cuenta de Resultados” de John Elkington (1994). Por otra parte, también se estudiarán normativas relacionadas con la RSC, concretamente el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable y la ISO 26000, Guía de responsabilidad social. Junto a estas normativas, se estudiarán los Objetivos de Desarrollo Sostenible, creados para el cumplimiento de la Agenda 2030. Todo esto con la finalidad de utilizar estos tres últimos parámetros para obtener conclusiones tras el análisis.

Por todo esto, se va a obtener una imagen de la situación en España en función de los diferentes índices normativos y de los objetivos marcados por las Naciones Unidas.

ABSTRACT

Today, there is a growing concern on the part of companies for the good of any group or space that may be influenced by the activity of the company. One theory that develops this concern is Corporate Social Responsibility (CSR).

The aim of this paper is to analyse the practices developed by companies in Spain in the area of Corporate Social Responsibility. For this, the state of the art will be carried out in which terms such as Corporate Social Responsibility or the "Triple Income Statement" theory of John Elkington (1994) will be studied. Moreover, regulations related to CSR will also be studied, specifically the Ethical and Socially Responsible Management System and ISO 26000, Social Responsibility Guide. Together with these regulations, the Sustainable Development Goals, created to comply with Agenda 2030, will be studied. All this with the aim of using these last three parameters to draw conclusions after the analysis.

For all these reasons, an image of the situation in Spain will be obtained based on the different normative indices and the objectives set by the United Nations.

1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, al objetivo principal de las empresas de maximizar sus beneficios, se les une también el objetivo de medir el impacto social y ambiental de sus actividades. Este nuevo pensamiento, se llama Responsabilidad Social Corporativa y se puede definir como un aumento por la preocupación por parte de las empresas sobre su efecto en la sociedad, en el medioambiente y en la economía por su actividad diaria.

Esta práctica, no tiene unos baremos marcados por el mercado, sino que es la propia sociedad quien valora si una empresa es responsable o no, y esto, es importante ya que una mala acción puede afectar negativamente a la imagen de la empresa.

Es por esto por lo que las empresas cada vez consideran más importante crear o aplicar diferentes prácticas socialmente responsables, enfocadas no solo a proyectar una buena imagen hacia el exterior, mejorando la imagen de marca frente a clientes, proveedores y otros agentes del mercado en general, sino también de interiorizar estas prácticas e inculcarlas en la estrategia empresarial de forma que el personal de la empresa también se involucre tanto en el bienestar empresarial como el de su alrededor. En definitiva, las prácticas de RSC pretenden generar un impacto positivo en todos los stakeholders de la empresa.

Dada la relevancia que está tomando en los últimos tiempos la RSC en las empresas, este trabajo se centra en el análisis de las principales prácticas de RSC que se están aplicando actualmente en las empresas, y a través del estudio de las normativas más notorias en esta materia, tanto en el contexto europeo, con el Sistema de Gestión ética y socialmente responsable o SGE21, como en el contexto internacional con la ISO 26000 Guía de responsabilidad social, extraer una serie de factores comunes para obtener conclusiones sobre la situación actual en RSC en España.

Además, otro enfoque con el que se va a conseguir conclusiones, es respecto a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Estos objetivos se crearon en 2015 por la Organización Nacional de las Naciones Unidas con la finalidad de acabar con la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad del ser humano con un horizonte temporal de 2030.

Estos factores además se clasificarán y agruparán en base a la Triple Cuenta de Resultados de John Elkington, la cual basa la supervivencia de la empresa a medio o largo plazo en tres cuestiones:

- Social, relacionada con los efectos que tiene la empresa sobre la sociedad;
- Económica basada en la rentabilidad en su aspecto más amplio, es decir, no solo bajo la perspectiva que busca el beneficio, sino también se preocupa por la ideología implantada en la empresa
- Medioambiental, que se centra en reducir o paliar los efectos nocivos de la actividad empresarial sobre el medioambiente.

2. OBJETIVOS DEL TRABAJO

2.1. OBJETIVO GENERAL

El objetivo del presente trabajo es la realización de un análisis de las principales prácticas de RSC llevadas a cabo en las empresas, y la extracción de los factores comunes en base a las principales normativas en la materia para mostrar la situación en España. De esta manera, se relacionan las diferentes prácticas con los factores establecidos tanto en la normativa europea SGE 21 como en la normativa internacional ISO 26000, y los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

2.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Estudiar el concepto de Responsabilidad Social Corporativa en función de las principales entes o normativas relacionadas.
- Conocer y desarrollar las principales normativas tanto europeas como internacionales de RSC.
- Relacionar las diferentes prácticas llevadas a cabo por las empresas con los Objetivos marcados para la Agenda 2030.
- Obtener conclusiones sobre las prácticas analizadas que permitan mostrar la realidad sobre el desarrollo de RSC en España.

3. ESTADO DEL ARTE

3.1. ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA (RSC)?

A mediados de los 90, se presenta una nueva realidad: globalizada y cambiante. La creciente preocupación por no poder adaptarse a esta obliga a organismos internacionales y a diversos estados a realizar una petición al sector privado: crear un modelo de convivencia y de gestión. En este momento comienza el debate sobre la RSC.

Diferentes hitos que marcaron la historia de la RSC (Observatorio de RSC, 2016)

1. La Declaración Universal de los Derechos Humanos o las convenciones de la Organización Internacional del Trabajo marcan los mínimos para respetar los Derechos Fundamentales.
2. La Comisión Mundial sobre el medio ambiente publica el Informe Brundtland (1987) la cual incluye la definición de desarrollo sostenible.
3. Creación del Global Compact o Pacto Mundial en el Foro Económico Mundial de Davos de 1999, en el cual se trata de intentar inculcar los principios de la RSC en las empresas.
4. En el año 2000, creación de la primera guía del Global Reporting Initiative (GRI), la cual facilita la creación de las memorias de sostenibilidad a las empresas estableciendo unos criterios básicos.
5. Creación de un Marco Europeo en tema de RSC, el Libro Verde (2001).
6. En 2011 la Comisión Europea crea una estrategia de RSC que obliga/establece:
 - a. A los Estados miembros a publicar sus planes de RSC.
 - b. La empresa tiene que ser responsable de sus impactos, ya no es meramente voluntaria.
 - c. Crear el máximo valor para todos los entes que se relacionan con la empresa
 - d. Crear una estrategia de RSC a largo plazo
 - e. Identificar, prevenir y mitigar sus efectos negativos.

Concretamente en España en la década de los 90, había un fuerte desarrollo de la estrategia de internacionalización por parte de las empresas y un aumento del comercio fuera de nuestro país. Esto obligó a muchas empresas a preocuparse por sus prácticas en temas de responsabilidad.

Además de la creación del Consejo Estatal de la Responsabilidad Social de las Empresas (CERSE), España ha desarrollado algunas normativas como:

- Libro Blanco (2006).
- Las políticas Públicas de fomento y desarrollo de la RSC en España (2007).

Por tanto, la Responsabilidad Social Corporativa se puede definir como “una forma de dirigir las empresas basado en la gestión de los impactos que su actividad genera sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.” (Observatorio de RSC, 2019)

Según los autores de “El Libro Blanco de la Responsabilidad Social de las Empresas en España” (2006), la Responsabilidad Social Corporativa es

Un proceso, un nuevo modelo de gestión que integra en la toma de decisiones, los impactos económicos, ambientales y sociales, ampliando los grupos de interés a los que se dirige la empresa. Hasta hace unos

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

años, la empresa se concebía como un modelo dual (empresarios/proprietarios y trabajadores) donde imperaba el juego de suma cero (si el empresario gana, el trabajador pierde, y viceversa); hoy en día, la relación Empresa-Sociedad ha cambiado, de manera que la empresa debe tener en cuenta en su funcionamiento diario a todos sus grupos de interés, incluyendo desde ya hace algún tiempo a la familia. (González Alcántara O.J., Fontaneda González I., Mariscal Saldaña M.A., Miralles Insa C., 2016, p.5)

Según el Foro de Expertos convocado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que formaron para la creación del Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la responsabilidad social de las empresas, la Responsabilidad Social Corporativa:

Además del cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria en su gobierno y su gestión, en su estrategia políticas y procedimientos, de las preocupaciones sociales, laborales, medio ambientales y de respeto de los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones. Una empresa es socialmente responsable cuando responde satisfactoriamente a las expectativas que sobre su funcionamiento tienen los distintos grupos de interés. (Foro de Expertos, 2007, p.7)

De estas definiciones podemos concluir que la RSC se basa en 5 principios (Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa, 2019):

1. Cumplimiento de la legislación: tanto nacional como internacional, como por ejemplo el Libro Verde. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad de las empresas (2001) o el Libro Blanco de la Responsabilidad Social de las Empresas en España (2006) ...
2. Global y transversal: afecta a todos los aspectos empresariales: áreas de negocio, áreas geográficas y cadena de valor.
3. Ética y coherencia: una vez adquirido los compromisos públicos, las decisiones empresariales tienen que estar relacionadas.
4. Gestión de impactos: tener en cuenta las posibles consecuencias de tus acciones para prevenir o reducir el impacto.
5. Satisfacción de expectativas y necesidades: generar valor a todos los grupos de interés, en la medida que integran medidas sociales, medioambientales y éticas.

Es importante que además de aplicar estrategias de RSC, las empresas sean capaces de valorar el retorno de la inversión de tal esfuerzo, y valorar el éxito de estas medidas. Para medir los resultados de la política de Responsabilidad Social Corporativa nos centraremos en el modelo propuesto por John Elkington de 1994. Esta teoría se desarrolla alrededor del término "Triple Bottom Line" o "Triple Cuenta de Resultados" a través del cual se establece que la supervivencia de una empresa a medio-largo plazo depende de las siguientes áreas:

Variables	Medidas	Aspectos
Nivel financiero	Rentabilidad	Referido no solo a la ganancia, sino a principios y valores en los que se asienta la estrategia o conducta de la compañía de sus negocios y su “capital humano”
Nivel ambiental	Minimizar riesgos Reducir o eliminar impactos ambientales	El impacto de sus productos u operaciones sobre el ambiente, además de la naturaleza de sus emisiones y desechos y cómo los está manejando
Nivel social	Acciones conforme a las expectativas de la sociedad (licencia social para operar)	Entre otros: diversidad étnica y de género, horas de trabajo y salarios, seguridad del personal y su contribución hacia los servicios e instalaciones comunitarias.

Tabla 1. Triple Cuenta de Resultados (Navarro, F., 2012)

El valor que aporta la RSC a las empresas ha sido ampliamente demostrado en los últimos años. En este sentido, conviene destacar algunos beneficios concretos que aporta la Responsabilidad Social Corporativa (Blog del Banco Santander, 2018):

- Mejora la imagen de marca: hoy en día diferenciarse está siendo una tarea ardua para las empresas. Una opción para mejorar la reputación y la credibilidad es desarrollar la estrategia de RSC. Si estas prácticas se desarrollan correctamente pueden ser valoradas positivamente por los stakeholders.
- Fidelización: como se ha comentado anteriormente, no es el propio mercado quien juzga a las empresas, sino que son los stakeholders. Por tanto, si estos observan que una empresa se preocupa por la sociedad, esta será mejor valorada.
- Atracción y retención del talento: la entrada de los millenials al mundo laboral supone y supondrá la innovación de este. Algunos aspectos más valorados por este grupo social son la autonomía, la transparencia o la diversidad. Mientras que, para retener el talento, los aspectos más valorados son: motivación, liderazgo, bienestar personal, crecimiento profesional u orgullo de pertenencia. Todas estas características se pueden desarrollar junto a la RSC.
- Mejor clima laboral y mayor productividad: mejorar las condiciones laborales de los trabajadores en relación con las prácticas relacionadas en mejorar la competitividad y la sostenibilidad de la empresa, genera más productividad, lo que supone un aumento en la satisfacción y el compromiso de los trabajadores. Algunas prácticas que aumentan los niveles de estos parámetros son los programas de voluntariado, una adecuada gestión de la diversidad y la conciliación.
- Entrada en determinados mercados: a nivel mundial, el desarrollo de estas prácticas cada vez está más valorado, no solo por parte de los consumidores, sino también por parte de los gobiernos. Por tanto, si se quiere instalar en un

país que valora este tipo de actuaciones, será mucho más fácil, que en uno que no las valora.

- Facilita el acceso a financiación: una buena política de RSC se basa en un buen gobierno y en la transparencia de la empresa, esto supone un aumento de credibilidad frente a terceros. Además, existen ayudas y programas públicos concretamente para empresas realmente concienciada y responsable.
- Mejora de la eficiencia: al aplicar prácticas en especial relacionadas con el medio ambiente, no solo se reducen los impactos sobre el medioambiente, sino que también supone un ahorro económico para la empresa.

3.1.1. Normativa relacionada con RSC

A continuación, se procede a explicar algunos de los marcos normativos relacionados con RSC, aplicables tanto en el marco europeo, el SGE 21, como en el internacional, la ISO 26000.

3.1.1.1. Sistema de Gestión Ética y Socialmente responsable (SGE 21)

Forética es la “organización referente en sostenibilidad y responsabilidad social empresarial”. Actualmente está formada por más de 240 socios, los cuales pueden ser empresas grandes, el 43% son empresas que cotizan en el Ibex, filiales de multinacionales, pymes, ONG o socios personales. (FORÉTICA, 2019a)

Con la ayuda de estos socios, de los cuales 40 de ellos se han incorporado en 2018, actualmente hay más de 150 empresas certificadas en España y Latinoamérica.

La SGE 21 es una normativa europea que permite “establecer, implantar y evaluar en las organizaciones el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable propuesto por Forética.”. Esta norma se caracteriza por ser (FORÉTICA, 2019b):

- Útil: la norma aborda todas las áreas de la organización, además sigue una estructura que te permite seguir una secuencia lógica de implantación.
- Flexible: cualquier empresa independientemente del tamaño o sector puede certificarse.
- Compatible: utiliza enfoques tradicionales para conseguir el mayor número de sinergias con otras normativas y permite realizar auditorías conjuntas.
- Actualizada: ajuste de la normativa ante las nuevas exigencias sociales, ambientales o de buen gobierno.

Para obtener la certificación hay que pasar una evaluación sobre el cumplimiento de esta norma. Esta valoración no solo tiene en cuenta la adquisición del compromiso sostenible, sino también aplicar los valores, demostrarlos y conservarlos. La evaluación se puede hacer de dos formas:

1. Certificación del sistema de gestión: realización de auditorías por entidades homologadas por Forética. Se consigue una certificación en nombre de la entidad que ha realizado la auditoría y Forética.
2. Evaluación de la conformidad: revisión documental y de evidencias públicas de las entidades por parte de Forética. Se obtiene una validación del uso de la metodología de gestión que plantea la norma.

Los requisitos de la norma que se van a valorar para obtener la certificación, se desarrollan en el capítulo 6 de la misma. Este capítulo está compuesto por 9 áreas de gestión, las cuales a su vez están divididas en los requisitos necesarios para demostrar la correcta implantación de las medidas. (FORÉTICA, 2019b):

1. Gobierno de la organización: el eje central de la norma, ya que involucra a la alta dirección, la cual es necesaria para difundir la nueva ideología y establecer las estrategias en tema de responsabilidad social.
2. Personas que integran la organización: garantizar el bienestar de los empleados respetando los derechos, desarrollando su capacidad profesional y personal entre otros.
3. Clientes: cubrir las necesidades e intereses de compradores, consumidores o usuarios de la organización para la sostenibilidad del negocio.
4. Proveedores y cadena de suministro: encontrar organizaciones con la misma filosofía en tema de RSC para seguir una línea de actuación similar y obtener una producción y consumo sostenibles.
5. Entorno social e impacto en la comunidad: conocer los impactos que se generan en la sociedad y comunicarlos de forma transparente.
6. Entorno ambiental: favorecer la sostenibilidad ambiental controlando los impactos sobre el entorno.
7. Inversores: realizar un buen gobierno y conseguir transparencia financiera de la organización frente a este grupo.
8. Competencia: competencia leal y fomento de la colaboración en temas relacionados con la RSC.
9. Administraciones Públicas: cumplimiento de la norma y establecer vías de comunicación con las administraciones públicas.

Como se ha comentado anteriormente estas nueve áreas de gestión están desglosadas en diferentes apartados en los que se desarrollan los requisitos de forma más concreta según la finalidad o el tema a desarrollar (FORÉTICA, 2017):

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

6.1. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN¹	
6.1.1.	Política de Responsabilidad Social
6.1.2.	Código de Conducta
6.1.3.	Comité de Responsabilidad Social
6.1.4.	Responsable de gestión ética/Responsabilidad Social
6.1.5.	Gestión de Riesgos
6.1.6.	Plan de Responsabilidad Social
6.1.7.	Relación y diálogo con los grupos de interés
6.1.8.	Política anticorrupción
6.1.9.	Auditoría interna
6.1.10.	Revisión por la dirección y mejora continua
6.1.11.	Divulgación de información no financiera
6.2. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	
6.2.1.	Derechos humanos
6.2.2.	Igualdad de oportunidades y no discriminación
6.2.3.	Gestión de la diversidad e inclusión
6.2.4.	Conciliación de la vida personal, familiar y laboral
6.2.5.	Diseño y estructura de la organización
6.2.6.	Seguimiento del clima laboral
6.2.7.	Salud y bienestar en el trabajo
6.2.8.	Formación y fomento de la empleabilidad
6.2.9.	Reestructuración responsable
6.3. CLIENTES	
6.3.1.	Innovación responsable
6.3.2.	Calidad y excelencia
6.3.3.	Información responsable de productos y servicios
6.3.4.	Acceso a productos y servicios
6.3.5.	Publicidad y marketing responsable
6.3.6.	Consumo responsable
6.4. PROVEEDORES Y CADENA DE SUMINISTRO	
6.4.1.	Compras Responsables
6.4.2.	Sistema de evaluación
6.4.3.	Homologación de proveedores
6.4.4.	Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora
6.5. ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD	
6.5.1.	Medición y evaluación del impacto social
6.5.2.	Inversión en la comunidad
6.6. ENTORNO AMBIENTAL	
6.6.1.	Identificación de actividades e impactos ambientales
6.6.2.	Programa de gestión ambiental
6.6.3.	Plan de riesgos ambientales
6.6.4.	Estrategia frente al cambio climático
6.7. INVERSORES	
6.7.1.	Buen gobierno, propiedad y gestión
6.7.2.	Transparencia de la información
6.8. COMPETENCIA	
6.8.1.	Competencia leal
6.8.2.	Cooperación y alianzas
6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	
6.9.1.	Cumplimiento de la legislación y normativa

¹ La numeración de los requisitos comienza por el número 6, dado que hace referencia al capítulo 6 de la normativa SGE 21 donde se desarrollan las “Áreas de gestión”.

6.9.2.	Fiscalidad responsable
6.9.3.	Colaboración y alianzas público-privadas

Tabla 2. Áreas de gestión (FORÉTICA, 2017)

Cumplir los requisitos mínimos establecidos en la anterior tabla y obtener una certificación SGE 21 conlleva una serie de ventajas (FORÉTICA, 2019b):

- Permite una mejor gestión de los riesgos.
- Promueve una cultura responsable en la organización.
- Facilita el acceso a nuevos clientes que incorporan en sus criterios de contratación aspectos ambientales, sociales y de buen gobierno.
- Complementariedad con otros sistemas de gestión.
- Fácil obtención de información e indicadores de Responsabilidad Social.
- Generación de confianza hacia los grupos de interés a través del compromiso empresarial con la gestión de la RSC.
- Mediante los procesos de revisión y reconocimiento externo, se genera un aumento en la credibilidad y confianza de la organización.

3.1.1.2. ISO 26000: Guía de responsabilidad social.

La Organización Internacional de Normalización (ISO) “es una organización internacional no gubernamental independiente con una membresía de 164 organismos nacionales de normalización” (ISO, 2019a). Esta organización nace en 1946 en Londres con el fin de desarrollar estándares voluntarios que se pueden aplicar a nivel internacional en busca de innovación y de encontrar soluciones ante los problemas que surgen en el mercado global.

Hoy en día la organización ha publicado más de 22.781 estándares internacionales relacionados con la tecnología y la fabricación, una media de 100 nuevos estándares cada mes. Para ello, han contado con la participación de 164 países y 779 comités técnicos y subcomités, además de las 135 personas que trabajan en la Secretaría Central de ISO en Ginebra, Suiza (ISO, 2019a).

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

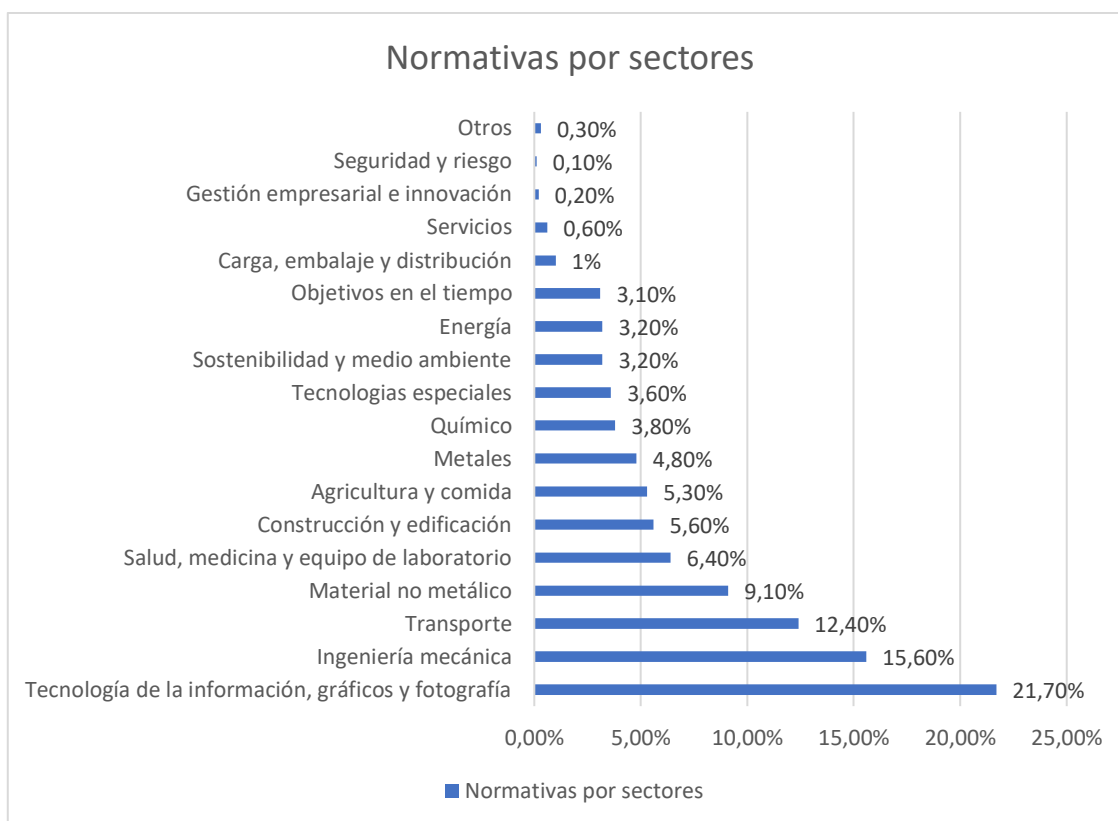


Ilustración 1. Normativas desarrolladas por la ISO según los sectores (ISO, 2019b)

Teniendo en cuenta el gráfico anterior, se destaca que los principales sectores en los que se desarrollan normativas son sectores tecnológicos y en los que menos se encuentran los sectores relacionados con la seguridad, la gestión empresarial y los servicios.

Por otro lado, se puede estimar un número aproximado de normativas existentes para cada sector. En concreto, los sectores que se pueden relacionar con la RSC son: sostenibilidad y medio ambiente (3,2%), los servicios (0,6%) y la gestión empresarial e innovación (0,2%). Teniendo en cuenta el número de estándares publicados hasta la fecha, se puede estimar un total de 912 estándares relacionados con la RSC.

Dentro de esta estimación se encuentra la ISO 26000, “norma internacional ISO que ofrece un guía en Responsabilidad Social.” (ISO, 2010c). Hay que destacar que no es una norma certificable, es decir, no tiene requisitos sino guías voluntarias, y que cómo se ha visto anteriormente en la Ilustración 1, se puede aplicar a cualquier sector.

La normativa ISO 26000 establece 7 principios básicos que toda empresa a de respetar para asegurar que la contribución de una empresa al desarrollo sostenible sea el máximo (ISO, 2010a):

1. Rendición de cuentas: rendir cuentas por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente ante las autoridades competentes.
2. Transparencia: todas las decisiones o actividades de una organización que tengan un impacto en la sociedad han de ser claras, precisas y completas.
3. Comportamiento ético: el comportamiento de la sociedad a de basarse en la honestidad, equidad e integridad.
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas: “respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas”.
5. Respeto al principio de legalidad: este principio es obligatorio y “se refiere a la supremacía del derecho”, es decir, que nadie está por encima de la ley.

6. Respeto a la norma internacional de comportamiento: una organización tiene que esforzarse por el cumplimiento de las normas internacionales, a la vez que respetar el principio de legalidad.
7. Respeto a los Derechos Humanos: una organización tiene que respetar los derechos humanos, además, de reconocer su importancia y su universalidad.

Para alcanzar ese desarrollo sostenible máximo, se desarrollan 7 materias fundamentales (ISO, 2010a):

1. Gobernanza de la Organización (6.2.): sistemas establecidos dentro de la organización por medio de los cuales se establecen los objetivos y los mecanismos para alcanzarlos. Hay que destacar que la normativa lo destaca como el factor más importante para integrar la RSC y, además, se tiene que responsabilizar de los impactos en los demás.
2. Derechos humanos (6.3.): “derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho de serlo”. Una organización tiene el deber de respetar estos derechos en todo momento.
3. Prácticas laborales (6.4.): “políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la organización, incluido el trabajo subcontratado”. Estas prácticas laborales tienen que promover la justicia social, la estabilidad y la paz.
4. Medio ambiente (6.5.): cualquier actividad o decisión tomada por la empresa va a generar un impacto en el medio ambiente. Estos impactos hay que intentar reducirlos o controlarlos con el objetivo de la supervivencia y la prosperidad del ser humano, por ello, se requiere un “enfoque integral, sistemático y colectivo para abordarlos”.
5. Prácticas justas de operación (6.6.): el tipo de transacciones llevadas a cabo entre organizaciones basadas en la ética y la honestidad. Estas relaciones tienen que buscar resultados positivos.
6. Asuntos de consumidores (6.7.): la normativa entiende como consumidor a “aquellos individuos o grupos que hacen uso del resultado de las decisiones y actividades de las organizaciones, sin que implique, necesariamente, que tengan que pagar dinero por los productos y servicios.”. A este tipo de individuos la organización les debe responsabilidad en temas relacionados con el marketing, la protección de la salud, la seguridad entre otros.
7. Participación activa y desarrollo de la comunidad (6.8.): cualquier actividad que involucre a la comunidad debe tener la finalidad de contribuir al desarrollo de la comunidad².

Con el fin de ayudar a las empresas, la normativa ISO 26000 desarrolla con más detalle cada una de las 7 materias fundamentales en función de las prácticas u objetivos que se pueden desarrollar dentro de la empresa (ISO, 2010a):

6.2. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN ³	
6.3. DERECHOS HUMANOS	
6.3.3.	Debida diligencia
6.3.4.	Situaciones de riesgo para los derechos humanos
6.3.5.	Evitar la complicidad
6.3.6.	Resolución de reclamaciones
6.3.7.	Discriminación y grupos vulnerables

² Asentamientos residenciales o sociales de otro tipo, ubicados en un área geográfica que se encuentra próxima físicamente al sitio en que se encuentra una organización o dentro de las áreas de impacto de la misma (ISO, 2010a)

³ La numeración de los requisitos comienza por el número 6, dado que hace referencia al capítulo 6 de la normativa ISO 26000 donde se desarrollan las “Orientación sobre materias fundamentales de responsabilidad social”. Hay que tener en cuenta que el apartado 6.1. hace referencia a las generalidades, es decir, es una breve explicación del planteamiento de la normativa.

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

6.3.8.	Derechos civiles y políticos
6.3.9.	Derechos económicos, sociales y culturales
6.3.10.	Principios y derechos fundamentales en el trabajo
6.4. PRACTICAS LABORALES	
6.4.3.	Trabajo y relaciones laborales
6.4.4.	Condiciones de trabajo y protección social
6.4.5.	Diálogo social
6.4.6.	Salud y seguridad en el trabajo
6.4.7.	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo
6.5. MEDIO AMBIENTE	
6.5.3.	Prevención de la contaminación
6.5.4.	Uso sostenible de los recursos
6.5.5.	Mitigación y adaptación al cambio climático
6.5.6.	Protección del medio ambiente, biodiversidad y restauración de hábitats Naturales
6.6. PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	
6.6.3.	Anticorrupción
6.6.4.	Participación política responsable
6.6.5.	Competencia justa
6.6.6.	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor
6.6.7.	Respeto a los derechos de la propiedad
6.7. ASUNTOS DE CONSUMIDORES	
6.7.3.	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación
6.7.4.	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores
6.7.5.	Consumo sostenible
6.7.6.	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y Controversias
6.7.7.	Protección y privacidad de los datos de los consumidores
6.7.8.	Acceso a servicios esenciales
6.7.9.	Educación y toma de conciencia
6.8. PARTICIPACION ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	
6.8.3.	Participación activa en la comunidad
6.8.4.	Educación y cultura
6.8.5.	Creación de empleo y desarrollo de habilidades
6.8.6.	Desarrollo y acceso a la tecnología
6.8.7.	Generación de riqueza e ingresos
6.8.8.	Salud
6.8.9.	Inversión social

Tabla 3. Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social abordados en ISO 26000 (ISO, 2010b)

Una empresa que desarrolle prácticas en todos o solo en algunos de estos índices, ya va a obtener una serie de ventajas, tales como (ISO, 2010b):

- Ventaja competitiva.
- Mejor reputación.
- Capacidad de atraer y retener a los trabajadores y clientes.
- Mejora del compromiso, la motivación y la productividad de los empleados.
- Mejora de la relación con otras empresas, los gobiernos, los medios de comunicación, proveedores, compañeros, clientes y la comunidad en la que opera.
- Industria eficiente, que promueve la globalización.

- Tranquilidad a los consumidores en cuanto a seguridad en los productos, eficiencia y respecto hacia el medio ambiente.

3.1.1.3. Comparación entre SGE 21 e ISO 26000

Tanto la SGE 21 como la ISO 26000 tienen un objetivo común: incorporar la Responsabilidad Social Corporativa a la estrategia empresarial. Además de contar con el mismo objetivo, las normativas identifican a los mismos grupos de interés y temáticas clave para una mejor RSC. Por tanto, la siguiente tabla muestra la relación entre los puntos clave de las normativas:

ISO 26000		SGE 21	
REQUISITO	TEMA	TEMA	REQUISITO
4	PRINCIPIOS DE LA RSC		
4.2.	Rendición de cuentas	Gobierno de la organización	6.1.
4.3	Transparencia	Divulgación de información no financiera	6.1.11.
		Transparencia de la información	6.7.2.
		Fiscalidad responsable	6.9.2.
4.4.	Comportamiento ético	Política de responsabilidad social	6.1.1.
		Código de conducta	6.1.2.
4.5.	Respeto a los intereses de las partes interesadas	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
4.6.	Respeto al principio de legalidad	Cumplimiento de la legislación y normativa	6.9.1.
4.7.	Respeto a la normativa internacional de comportamiento	Cumplimiento de la legislación y normativa	6.9.1.
4.8.	Respeto a los derechos humanos	Derechos humanos	6.2.1.
5	RECONOCER LA RESPONSABILIDAD SOCIAL E INVOLUCRARSE CON LAS PARTES INTERESADAS	RELACION Y DIALOGO CON LOS GRUPOS DE INTERES	6.1.7.
6.2.	Gobernanza de la organización	Gobierno de la organización	6.1.
		Plan de responsabilidad social	6.1.6.
		Buen gobierno, propiedad y gestión	6.7.1.
6.3.	Derechos humanos	Derechos humanos	6.2.1.
6.3.3.	Debida diligencia	Gestión de riesgos	6.1.5.
		Política anticorrupción	6.1.8.
		Auditoría interna	6.1.9.
		Divulgación de información no financiera	6.1.11.

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

		Derechos humanos	6.2.1.
6.3.4.	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Derechos humanos	6.2.1.
6.3.5.	Evitar la complicidad	Derechos humanos	6.2.1.
		Compas responsables	6.4.1.
6.3.6.	Resolución de reclamaciones	Calidad y excelencia	6.3.2.
6.3.7.	Discriminación y grupos vulnerables	Igualdad de oportunidades y no discriminación	6.2.2.
		Gestión de la diversidad e inclusión	6.2.3.
		Acceso a productos y servicios	6.3.4.
6.3.8.	Derechos civiles y políticos	Derechos humanos	6.2.1.
6.3.9.	Derechos económicos, sociales y culturales	Derechos humanos	6.2.1.
		Medición y evaluación de impacto social	6.5.1.
6.3.10	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Derechos humanos	6.2.1.
		Igualdad de oportunidades y no discriminación	6.2.2.
6.4.	PRACTICAS LABORALES	PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	6.2.
6.4.3.	Trabajo y relaciones laborales	Derechos humanos	6.2.1.
		Igualdad de oportunidades y no discriminación	6.2.2.
		Gestión de la diversidad e inclusión	6.2.3.
		Reestructuración responsable	6.2.9.
		Criterios de compras responsables	6.4.1.
		Cumplimiento de la legislación y normativa	6.9.1.
6.4.4.	Condiciones de trabajo y protección social	Derechos humanos	6.2.1.
		Conciliación vida personal, familiar y laboral	6.2.4.
		Cumplimiento de la legislación y normativa	6.9.1.
6.4.5.	Dialogo social	Dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Derechos humanos	6.2.1.
6.4.6.	Salud y seguridad ocupacional	Salud y bienestar en el trabajo	6.2.7.
6.4.7.	Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Formación y fomento de la empleabilidad	6.2.8.
		Reestructuración responsable	6.2.9.
6.5.	EL MEDIO AMBIENTE	ENTORNO AMBIENTAL	6.6.
6.5.3.	Prevención de la contaminación	Identificación de actividades e impactos	6.6.1.
		Programa de gestión ambiental	6.6.2.

		Plan de riesgos ambientales	6.6.3.
		Estrategia frente al cambio climático	6.6.4.
6.5.4.	Uso sostenible de los recursos	Identificación de actividades e impactos ambientales	6.6.1.
		Programa de gestión ambiental	6.6.2.
6.5.5.	Mitigación y adaptación al cambio climático	Identificación de actividades e impactos ambientales	6.6.1.
		Programa de gestión ambientales	6.6.2.
		Estrategia frente al cambio climático	6.6.4.
6.5.6.	Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	Identificación de actividades e impactos ambientales	6.6.1.
		Programa de gestión ambientales	6.6.2.
6.6.	PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	VARIOS	
6.6.3.	Anticorrupción	Política anticorrupción	6.1.8.
6.6.4.	Participación política responsable	Política anticorrupción	6.1.8.
		Colaboración y alianzas público-privadas	6.9.3.
6.6.5.	Competencia justa	Competencia leal	6.8.1.
6.6.6.	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Compras responsables	6.4.1.
		Sistema de evaluación	6.4.2.
		Homologación de proveedores	6.4.3.
		Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora	6.4.4.
6.6.7.	Respeto a los derechos de la propiedad	Competencia leal	6.8.1.
		Cumplimiento de la legislación y normativa	6.9.1.
6.7.	ASUNTOS DE CONSUMIDORES	CLIENTES	6.3.
6.7.3.	Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Información responsable de productos y servicios	6.3.3.
		Acceso a productos y servicios	6.3.4.
		Publicidad y marketing responsable	6.3.5.
6.7.4.	Protección de la salud y la seguridad de los consumidores	Información responsable de productos y servicios	6.3.3.
		Acceso a productos y servicios	6.3.4.
6.7.5.	Consumo sostenible	Innovación responsable	6.3.1.
		Publicidad y marketing responsable	6.3.5.
		Consumo responsable	6.3.6.

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

6.7.6.	Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Calidad y excelencia	6.3.2.
		Información responsable de productos y servicios	6.3.3.
6.7.7.	Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Cumplimiento de la legislación y normativa	6.9.1.
6.7.8.	Acceso a servicios esenciales	Acceso a productos y servicios	6.3.4.
6.7.9.	Educación y toma de conciencia	Información responsable de productos y servicios	6.3.3.
		Publicidad y marketing responsable	6.3.5.
		Consumo responsable	6.3.6.
6.8.	PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	ENTORNO SOCIAL E IMPACTO EN LA COMUNIDAD	6.5.
6.8.3.	Participación activa de la comunidad	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Colaboración y alianzas público-privadas	6.9.3.
6.8.4.	Educación y cultura	Medición y evaluación del impacto social	6.5.1.
6.8.5.	Creación de empleo y desarrollo de habilidad	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Medición y evaluación del impacto social	6.5.1.
		Inversión en la comunidad	6.5.2.
6.8.6.	Desarrollo y acceso a la tecnología	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Acceso a productos y servicios	6.3.4.
		Medición y evaluación del impacto social	6.5.1.
		Inversión en la comunidad	6.5.2.
6.8.7.	Generación de riqueza e ingresos	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Medición y evaluación del impacto social	6.5.1.
		Inversión en la comunidad	6.5.2.
6.8.8.	Salud	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Medición y evaluación del impacto social	6.5.1.
		Inversión en la comunidad	6.5.2.
6.8.9.	Inversión social	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Medición y evaluación del impacto social	6.5.1.
		Inversión en la comunidad	6.5.2.
7	ORIENTACION SOBRE LA INTEGRACION DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN TODA LA ORGANIZACIÓN	VARIOS	

7.4.1.	Aumentar la toma de conciencia y crear competencias para la responsabilidad social	Formación y fomento de la empleabilidad	6.2.8.
		Fomento de buenas prácticas, mediad de apoyo y mejora	6.4.4.
7.4.2.	Establecimiento del rumbo de una organización hacia la responsabilidad social	Política de responsabilidad social	6.1.1.
		Código de conducta	6.1.2.
		Plan de responsabilidad social	6.1.6.
7.4.3.	Incorporación de la responsabilidad social dentro de la gobernanza, los sistemas y procedimientos de una organización	Política de responsabilidad social	6.1.1.
		Comité de responsabilidad social	6.1.3.
		Responsable de gestión ética/responsabilidad social	6.1.4.
		Plan de responsabilidad social	6.1.6.
		Compras responsables	6.4.1.
		Medición y evaluación del impacto social	6.5.1.
		Identificación de actividades e impactos ambientales	6.6.1.
7.5.	Comunicación sobre responsabilidad social	Relación y dialogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Divulgación de información no financiera	6.1.11
7.6.	Aumentar la credibilidad en materia de responsabilidad social	Relación y diálogo con los grupos de interés	6.1.7.
		Divulgación de información no financiera	6.1.11.
		Cooperación y alianzas	6.8.2.
7.7.	Revisión y mejora de las acciones y prácticas de una organización en materia de responsabilidad social	Auditoría interna	6.1.9.
		Revisión por la dirección y mejora continua	6.1.10.
		Diseño de riesgos	6.2.5.
		Diseño y estructura de la organización	6.2.5.
		Seguimiento clima laboral	6.2.6.

Tabla 4. Similitud de las temáticas de las normativas ISO 26000 Y SGE 21 (FORÉTICA, 2018a)

Una vez identificado, los puntos en común, estas normativas nos ofrecen la oportunidad de orientarnos con los principios desarrollados en la ISO 26000 para alcanzar los requisitos exigidos para obtener la certificación de la SGE 21. Esto se debe a la complementariedad de las normativas, mostrada en la tabla 4 “Similitud de las temáticas de las normativas ISO 26000 Y SGE 21”. Esta tabla nos permite observar que, aunque la estructura de las normas es diferente, ambas identifican prácticamente los mismos grupos de interés y objetivos o prácticas a tener en cuenta por parte de la empresa.

3.1.2. Objetivos de Desarrollo Sostenible

Tras los acontecimientos sufridos en 1945, el mundo estaba destruido y solo anhelaba una cosa: la paz. Es por esto, que 51 países se reunieron en San Francisco el 24 de octubre de 1945 para firmar una carta con la que se creaba la Organización de las Naciones Unidas. (UN, 2019a)

Esta organización, sigue velando por mantener la paz y la seguridad en el mundo, promoviendo el desarrollo, protegiendo los derechos humanos y luchando contra el cambio climático entre otras muchas acciones. (UN, 2019a)

Actualmente el organismo está formado por 193 estados miembros, los cuales se representan en la Asamblea General. Durante estas asambleas se discuten aquellas temáticas relacionadas con sus funciones (UN, 2019c):

- Eventos internacionales: asegurarse del cumplimiento de los objetivos de la Carta de las Naciones Unidas y concienciar a las naciones sobre cualquier temática política, social o cultural.
- Control de armas y desarme: desviar en la menor cantidad posible los recursos tanto económicos como humanos hacia los armamentos.
- Mantenimiento de la paz: a través de las Fuerzas de paz de las Naciones Unidas, también conocidos como los “cascos azules”, hacer cumplir los acuerdos de paz en aquellas zonas donde hay conflictos armados.
- Derechos humanos: asegurar el respeto de los derechos y la libertad de todos los seres humanos mediante acuerdos de cooperación con la organización.
- Asistencia humanitaria: suministro de recursos vitales en aquellas zonas más necesitadas.
- Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM): planteamiento de 8 propósitos y 21 metas planeadas sobre problemas graves o radicales que se esperaban radicar en 2015.
- Objetivos del Nuevo Milenio: una evaluación en América Latina: tras la evaluación de la evolución de América Latina sobre el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio observaron que el balance no era positivo, que se encontraban como en el caso de polarización política, se encuentran dos grandes grupos sociales que representan lados opuestos.

En 2015, tras evaluar el grado de cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio, se decidió extender estos objetivos a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Una gran diferencia entre los ODM es que está dirigido a los países en desarrollo mientras que los ODS se dirigen a todos los países.

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible se encuentran dentro del programa “la Agenda 2030” y están formados por 17 objetivos y 169 metas que se esperan resolver para el 2030. Estos nuevos objetivos giran en torno al desarrollo económico, la igualdad social y la protección del medio ambiente. Estos objetivos son (UNDP, 2019):

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	
Objetivo 1: Fin de la pobreza	Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo
Objetivo 2: Hambre cero	Poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria y la mejora de la nutrición, y promover la agricultura sostenible
Objetivo 3: Salud y bienestar	Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Objetivo 4: Educación de calidad	Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad y promover oportunidades de aprendizaje durante toda la vida para todos
Objetivo 5: Igualdad de género	Lograr la igualdad entre los géneros y el empoderamiento de todas las mujeres y niñas
Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento	Garantizar la disponibilidad de agua y su ordenación sostenible y el saneamiento para todos
Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante	Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna para todos
Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico	Promover el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todos
Objetivo 9: Industria, innovación e infraestructuras	Construir infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva y sostenible y fomentar la innovación
Objetivo 10: Reducir de las desigualdades	Reducir la desigualdad en y entre los países
Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles	Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles
Objetivo 12: Producción y consumo responsables	Garantizar modalidades de consumo y producción sostenibles
Objetivo 13: Acción por el clima	Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos
Objetivo 14: Vida submarina	Conservar y utilizar en forma sostenible los océanos, los mares y los recursos marinos para el desarrollo sostenible
Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres	Proteger, restablecer y promover el uso sostenible de los ecosistemas terrestres, efectuar una ordenación sostenible de los bosques, luchar contra la desertificación, detener y revertir la degradación de las tierras y poner freno a la pérdida de la diversidad biológica
Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones sólidas	Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar el acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles
Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos	Fortalecer los medios de ejecución y revitalizar la alianza mundial para el desarrollo sostenible

Tabla 5. Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) (UNDP, 2019)

Como se ha comentado anteriormente, estos objetivos están planteados para que se cumpliesen en un plazo de 15 años desde su lanzamiento, es decir, para el año 2030. El objetivo global de estos objetivos es erradicar la pobreza, el cambio climático y la desigualdad social. Para alcanzar estos fines se propusieron planes tanto de

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

financiación como de procesos para asegurar los resultados, y forjar alianzas entre los gobiernos, los entes privadas y los civiles.

Las entidades que más aportan para el cumplimiento de los objetivos son: los gobiernos, las organizaciones no gubernamentales, entes educativos y de investigación, las empresas y los medios y servicios. Es importante destacar que cada agrupación tiene prioridades diferentes como se puede observar en la ilustración 2, y por eso es importante, la cooperación.

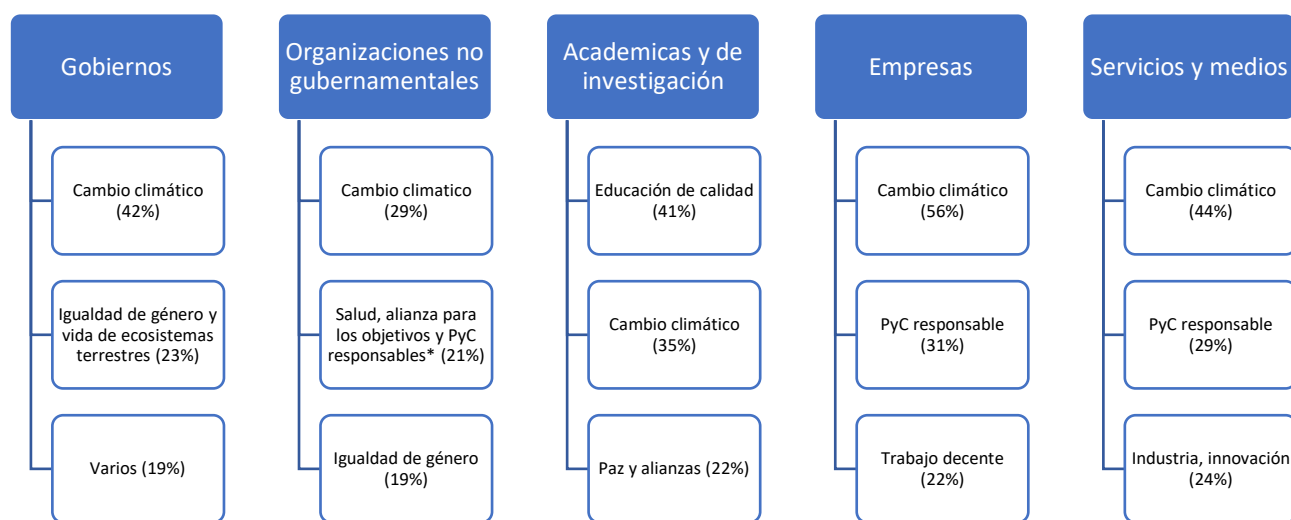


Ilustración 2. Menciones por sectores (Expoknews, 2019)⁴

Como se puede observar en la ilustración anterior, todas las entidades a excepción de la académica y la investigación que su prioridad es la educación de calidad (41%), el objetivo que más destaca es el del cambio climático. Centrándose en las empresas sus objetivos más importantes son el cambio climático (56%), la producción y consumo responsable (31%) y el trabajo decente (22%), objetivos que se pueden relacionar con la Triple Cuenta de Resultados, donde el primero se relacionaría con la variable medioambiental, el segundo con la variable financiera en cuanto a la implantación de la ideología dentro de la empresa, y finalmente el tercero con la variable social en cuanto a promover las mejores condiciones laborales posibles.

2.1.3. Situación en España

En estos momentos, España es uno de los países más concienciados del mundo en cuanto a responsabilidad social corporativa, muestra de ello, es el cambio de mentalidad que han sufrido las empresas en cuanto a la importancia de tener un comportamiento responsable, reduciéndose en especial aquellas empresas que no le dan importancia o incluso admiten que no es asunto de las empresas.

⁴ PyC hace referencia a Producción y Consumo responsable

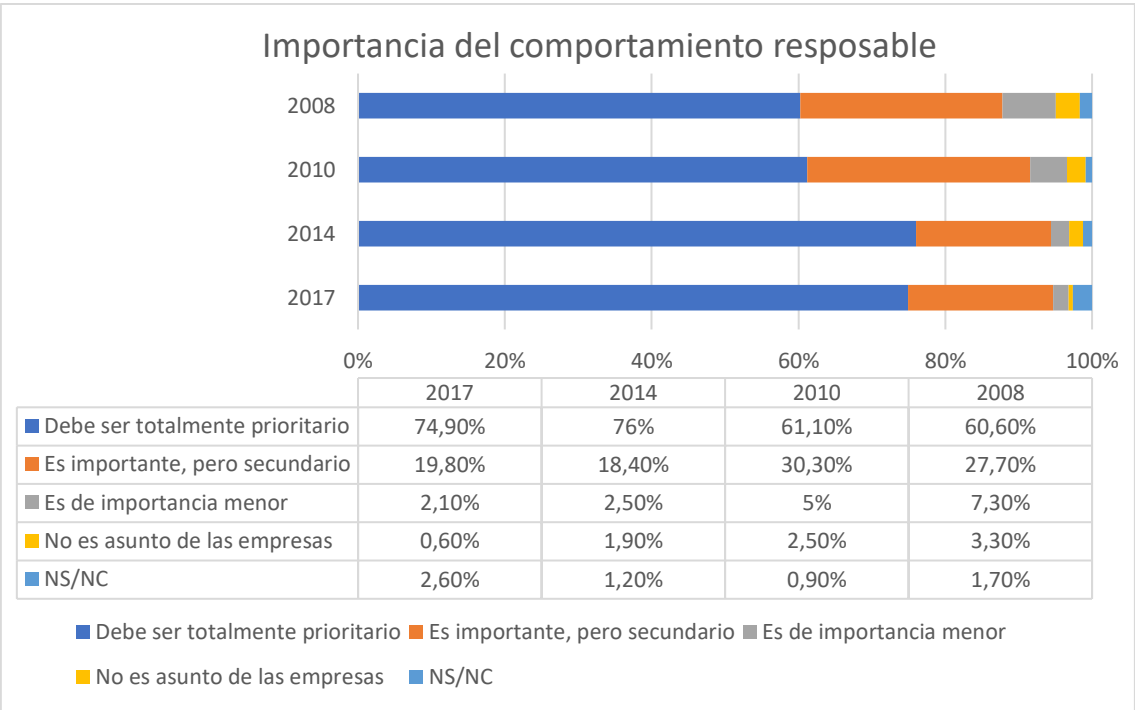


Tabla 6. Importancia del comportamiento responsable (FORÉTICA, 2018b)

Otro claro ejemplo de que las empresas cada vez están más involucradas en temas de Responsabilidad Social Corporativa es que se encuentre situado en el puesto 21 de 162 en los Sustainable Development Goals (Objetivos de Desarrollo Sostenible) en 2019. Concretamente, como se puede observar en la ilustración 3, obtiene una puntuación de 77.8 sobre 100. Hay que recordar, que este índice nace para dar continuidad a los Objetivos de Desarrollo del Milenio (2000-2015) con el fin de transformar el mundo y conseguir un desarrollo sostenible.

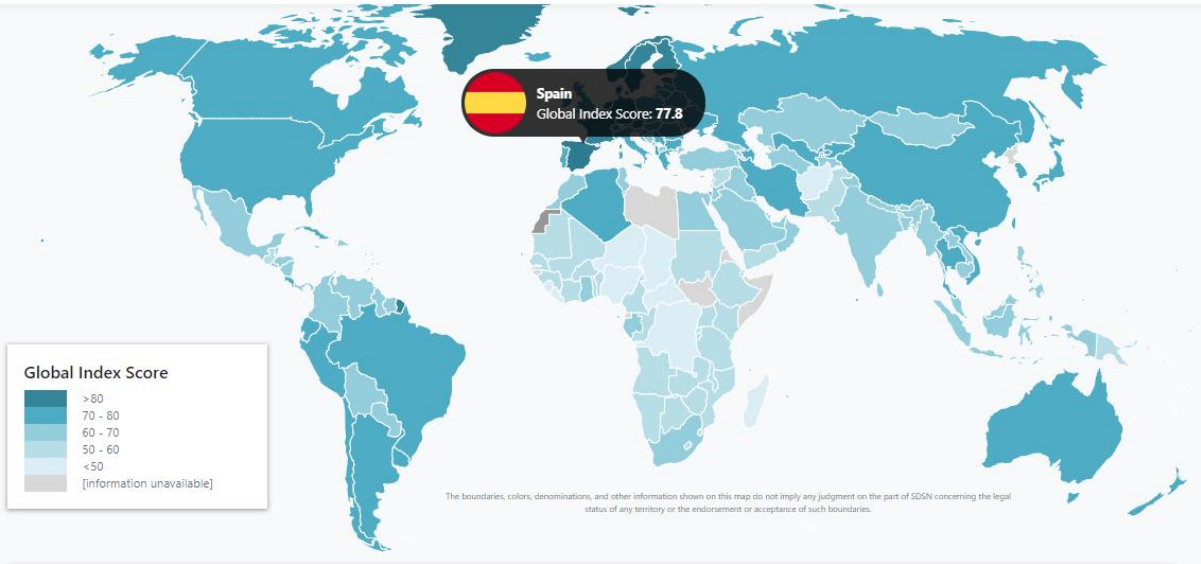


Ilustración 3. Mapa de puntuación sobre el índice global (Sustainable Development Goals, 2019)

Los Sustainable Development Goals se subdividen en 17 objetivos diferentes. En el caso de España obtienen una puntuación de:

1. Fin de la Pobreza: 98,1%
2. Hambre Cero: 56,2%

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

3. Salud y bienestar: 95,4%
4. Educación de calidad: 95,4%
5. Igualdad de género: 82,7%
6. Agua limpia y saneamiento: 88,1%
7. Energía asequible y no contaminante: 94,7%
8. Trabajo decente y crecimiento económico: 75,2%
9. Industria, innovación e infraestructura: 68%
10. Reducción de las desigualdades: 69,2%
11. Ciudades y comunidades sostenibles: 89%
12. Producción y consumo responsables: 53,4%
13. Acción por el clima: 93,9%
14. Vida submarina: 59,4%
15. Vida de ecosistemas terrestres: 65,4%
16. Paz, justicia e instituciones sólidas: 80,6%
17. Alianzas para lograr los objetivos: 59,1%

Como observamos todos los objetivos están más o menos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa. Por tanto, se puede valorar la situación de España en base a la Triple Cuenta de Resultados. Para ello, primero hay que tener en cuenta que un objetivo puede estar influenciado por varias variables. Estos objetivos son:

- Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico, se puede entender como una política o ideología establecida dentro de la propia empresa, que se entendería como variable económica o como aquellas acciones llevadas a cabo para mejorar el bienestar de la sociedad, que se establecería como variable social.
- Objetivo 12: Producción y consumos responsables, se puede entender bien como una variable económica con la finalidad de que la empresa sea más eficiente o como variable medioambiental, ya que, para alcanzar esa eficiencia, se tienen que utilizar los mejores recursos de manera óptima.
- Objetivo 17: Alianzas para lograr los objetivos, se puede clasificar en cualquier variable, bien sea económica teniendo en cuenta el compromiso por parte de la empresa, o bien social o ambiental por la finalidad de ese compromiso.

Por tanto, para la siguiente tabla lo que se va a realizar es una media aritmética en función de la suma total de los valores obtenidos por cada índice, es decir, la base para el cálculo es de 1323,8%. A partir de este valor, lo que se ha realizado son reglas de tres con la suma de los índices de cada variable, teniendo en cuenta que la aportación de los objetivos anteriores se divide en partes iguales entre las variables influenciadas:

Variable	Objetivos	Aportación a cada variable
Financiero	<ul style="list-style-type: none"> Industria, innovación e infraestructura: 68% Trabajo decente y crecimiento económico: 37,6% Producción y consumos responsables: 26,7% Alianzas para lograr los objetivos: 19,7% 	152%
Ambiental	<ul style="list-style-type: none"> Agua limpia y saneamiento: 88,1% Energía asequible y no contaminante: 94,7% Ciudades y comunidades sostenibles: 89% Producción y consumo responsables: 26,7% Acción por el clima: 93,9% Vida submarina: 59,4% Vida de ecosistemas terrestres: 65,4% Alianzas para lograr los objetivos: 19,7% 	536,9%
Social	<ul style="list-style-type: none"> Fin de la Pobreza: 98,1% Hambre Cero: 56,2% Salud y bienestar: 95,4% Educación de calidad: 95,4% Igualdad de género: 82,7% Trabajo decente y crecimiento económico: 37,6% Reducción de las desigualdades: 69,2% Paz, justicia e instituciones sólidas: 80,6% Alianzas para lograr los objetivos: 19,7% 	634,9%

Tabla 7. Valoración de España en base a los ODS según la Triple Cuenta de Resultados (Realización propia)

De esta última tabla podemos concluir que dentro de las acciones de RSC en España, ha evolucionado más en cuestiones sociales que financieras, ya que estas más que triplican a esta última. Concretamente, en base a 100% casi la mitad de la puntuación de los ODS están relacionadas con la variable social (49,32%), mientras que casi el 12% se relacionan con la variable financiera.

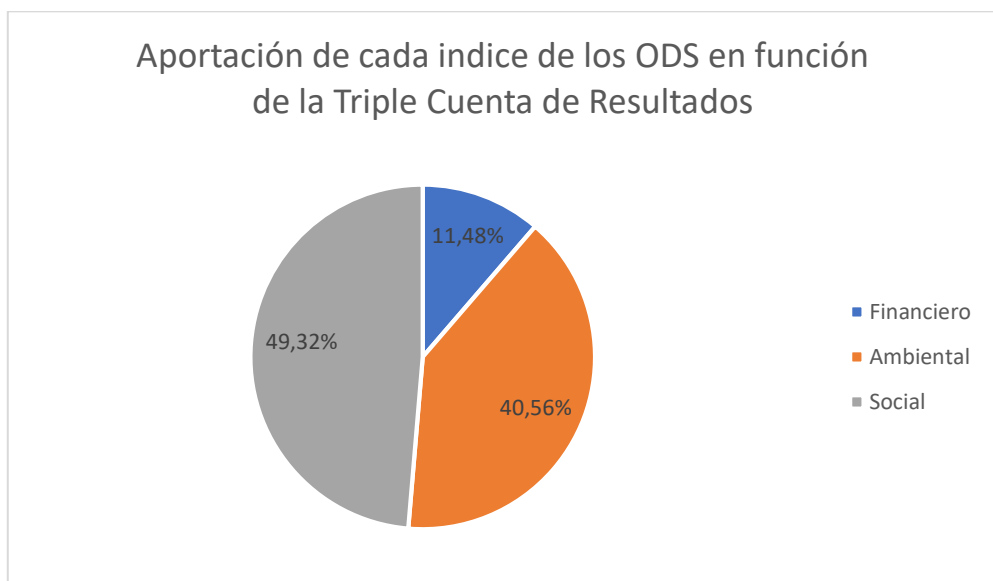


Ilustración 4. Aportación de cada índice de los ODS en función de la Triple Cuenta de Resultados (Realización propia)

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

Según el V Informe del impacto social de las empresas (2018) realizado por Deloitte, sin tener en cuenta el progreso del país en los ODS, ha valorado el porcentaje de empresas que afirman que han contribuido en el cumplimiento de objetivos:

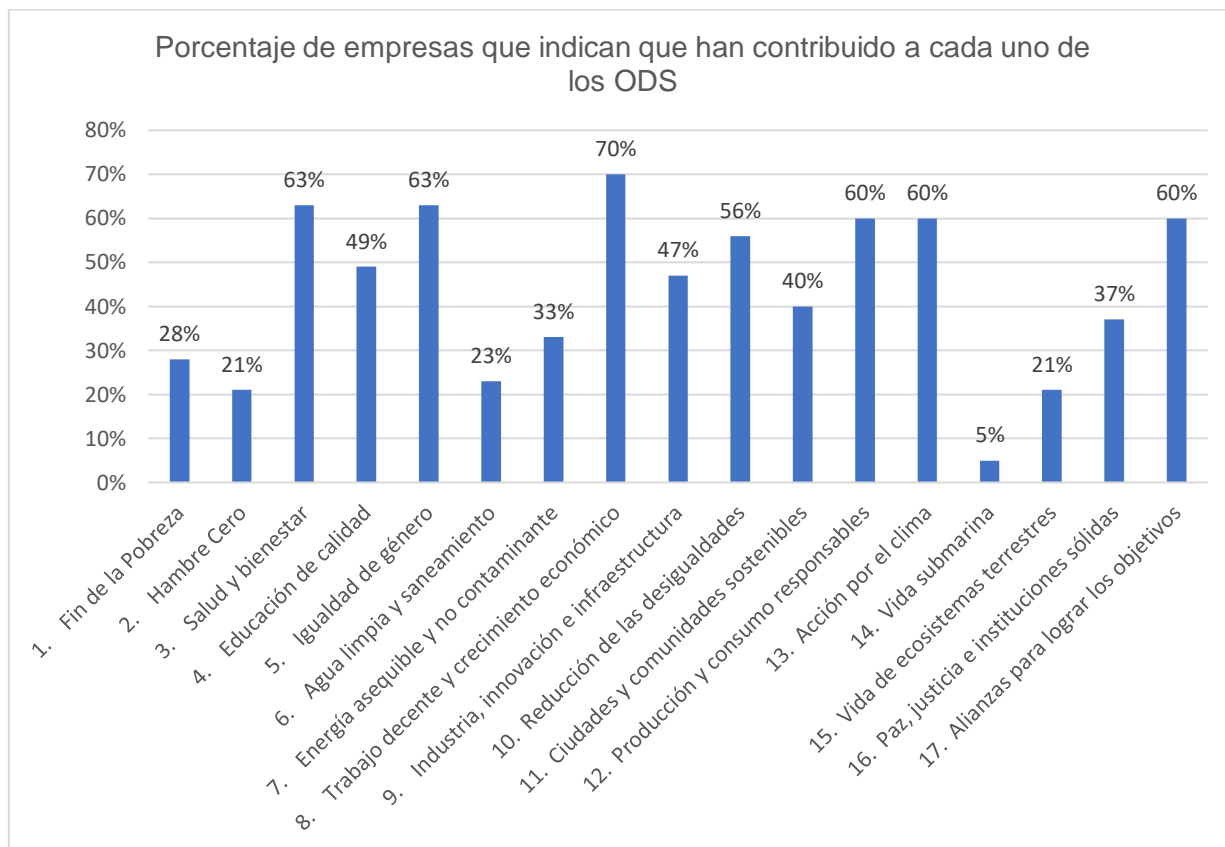


Ilustración 5. Porcentaje de empresas que indican que han contribuido a cada uno de los ODS (DELOITTE, 2018)

La ilustración 5, muestra que el principal ODS al que se entregan más empresas es el objetivo 8, trabajo decente y desarrollo económico, el cual es el índice que más directamente se relaciona con en el contexto empresarial, en especial con el crecimiento y el día a día de la actividad de la empresa. En segundo lugar, con un 63% se encuentran los objetivos 3 y 5, salud y bienestar e igualdad de género, temas muy influyentes en las empresas en relación con la motivación y bienestar de los trabajadores y en tercer lugar con un 60% se encuentran los objetivos 12, 13 y 17, producción y consumo responsables, acción por el clima y alianzas para lograr los objetivos, prácticas relacionadas con el bienestar de terceros y partes interesadas de la empresa.

De forma general, como se observa en la siguiente ilustración, el número de proyectos de RSC desarrollados por empresas españolas en el periodo comprendido entre 2014 y 2017, ha ido evolucionando positivamente, sin tener en cuenta el 2016, que se estancó en relación con el año anterior.

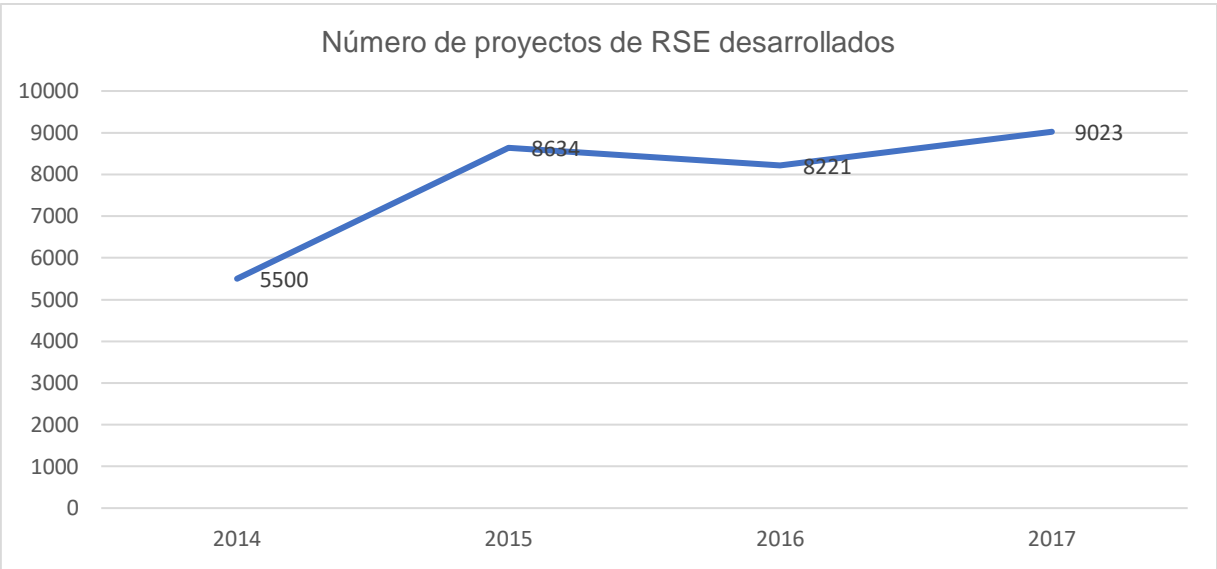


Ilustración 6. Número de proyectos de RSE desarrollados en España (2014-2017) (DELOITTE, 2018)

4. METODOLOGÍA

La perspectiva metodológica que se ha seguido en este estudio ha sido la cualitativa. En esta perspectiva se pretende analizar los diferentes casos para obtener conclusiones sobre la situación de Responsabilidad Social Corporativa en España. El objetivo de la investigación cualitativa es explicar la complejidad de la realidad a través de las perspectivas o vivencias de las personas. Este tipo de estudios se caracteriza por que el investigador se centra en los sujetos, por tanto, las conclusiones extraídas se obtienen bajo las perspectivas del propio investigador (Universidad de Jaén, 2019).

Para este estudio, concretamente se va a aplicar, como método de investigación cualitativa, el estudio de casos, técnica que “implica un proceso de indagación que se caracteriza por el examen detallado, comprehensivo, sistemático y en profundidad del caso objeto de interés” (García Jiménez 1991; citado en Del Pilar Lázaro Diest, F., 2002).

Utilizar este método conlleva a tener una serie de ventajas y de desventajas:

Ventajas	Desventajas
<ul style="list-style-type: none">• Eficiencia, menos costes y menos tiempo• Permite estudiar varios casos para una sola variable	<ul style="list-style-type: none">• No estiman directamente la incidencia.• Facilidad de introducir sesgos de selección y/o información.

Tabla 8. Ventajas y desventajas de los estudios de casos (Ibáñez Martí, C., 2008)

Para aplicar esta técnica se han seguido una serie de pasos (Ibáñez Martí, C., 2008):

1. Fase inicial. Fase de exploración y reconocimiento: Fase caracterizada por revisar el estado actual de la literatura sobre la Responsabilidad Social Corporativa y las normativas relacionadas con las mismas e identificar los posibles objetos de la investigación.
2. Fase intermedia: selección de los sujetos. Concretamente, para este estudio se va a tener en cuenta 49 prácticas exitosas aplicadas por diferentes empresas.
3. Fase de recogida de datos: recurrir a diversas fuentes de información, en este caso, se ha acudido a las páginas web corporativas o folletos relacionados con las prácticas llevadas a cabo por las empresas.
4. Fase de análisis e interpretación de los datos: etapa en la que se intentan dar respuestas a aquellas cuestiones que han surgido durante la recogida de datos. En este caso, se han relacionado todas las prácticas llevadas a cabo por las diferentes empresas con las normativas ISO 26000 y SGE 21 y, los ODS.
5. Fase final de elaboración del informe y la toma de decisiones: obtención de conclusiones y presentación de la información obtenida.

5. ANÁLISIS

En base a los pasos anteriormente comentados en especial el punto 4 y 5 corresponden a la parte de análisis. Para la realización de estas fases se ha analizado cada programa llevado a cabo en función de la normativa SGE 21, ISO 26000, los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Triple Cuenta de Resultados (TCR).

En la tabla 9, se puede observar el nombre de la empresa que lo ha llevado a cabo, el nombre del programa de RSC, la finalidad con la que se llevó a cabo dicho programa y finalmente la clasificación en función de las variables. Hay que destacar que para la clasificación tan solo se ha tenido en cuenta un solo requisito de las normativas, el más destacable, de aquí la influencia de la perspectiva del investigador, aunque realmente se podrían relacionar, en especial en las normativas, con más requisitos.

Empresa	Programa	Finalidad	SGE 21	ISO 26000	ODS	TCR
Banco Santander	Santander Universidades	Apoyar el progreso social y económico invirtiendo en educación e investigación	6.5.2.	6.8.4.	4	S ⁵
Cepsa	Premios Cepsa al valor social	Entrega de premios a ONG's que desarrollen los programas propuestos por los empleados para mejorar el bienestar de los más desfavorecidos	6.5.2.	6.8.9.	3	S
ISS	Fundación Una Sonrisa Más	Fundación financiada completamente con las aportaciones de la empresa y de los trabajadores que busca generar empleos en países en vías de desarrollo	6.5.2.	6.8.9.	1	S
MRW	La acción social de MRW	Selección de proyectos propuestos por los grupos de interés y financiación a través de las aportaciones voluntarias de los empleados	6.5.2.	6.8.9.	1	S
Telefónica	Programa Proniño	A través de los medios disponibles de Telefónica, lucha por erradicar el trabajo infantil en Latinoamérica	6.5.2.	6.8.9.	4	S

⁵ S: Social

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

		promoviendo la mejora educativa				
Agbar	Agbar/Cetaqua, Centro tecnológico del agua	Alianza entre la empresa y entes académicos para buscar soluciones eficientes a los problemas que se puedan presentar en la gestión del agua	6.5.2.	6.8.9.	6	A ⁶
Alstom	Soluciones de transporte ferroviario respetuosas con el patrimonio histórico de las ciudades	Promover los transportes públicos y reducir el impacto negativo de estos para proteger el patrimonio histórico de las ciudades	6.5.2.	6.8.6.	11	A
Bancaja	Desarrollo de personas y gestión del talento	Diferenciarse de otras entidades bancarias basándose en las relaciones con los clientes	6.3.3.	6.7.3.	8	S
BBVA	ISR y Plan de Empleo BBVA	Primer y único plan de pensiones en España gestionado al 100% como ISR (Inversión Socialmente Responsable) y que asume los PRI (Principles for Responsible Investment)	6.3.1.	6.7.3.	8	S
BSH	Planchas ecodiseñadas "Love Planet"	Desarrollo de una normativa interna de ecodiseño basada en la norma UNE 150301	6.6.1.	6.5.4.	13	A
CAN	Ayuda a los clientes PYMEs a elaborar sus memorias de RSC	Ayuda a empresas clientes a integrar las prácticas de RSC en sus estrategias de negocio como ventaja competitiva	6.8.2.	6.6.6.	17	F ⁷
Endesa	Energía barata desde el reciclaje	Programa que fomenta el reciclaje mediante el cambio de energía en zonas desfavorecidas	6.3.4.	6.7.8.	13	A

⁶ A: Ambiental

⁷ F: Financiera

Isofotón	Electrificación rural	Programa que promueve la energía fotovoltaica en zonas desfavorecidas para asegurar el acceso al agua, educación, salud...	6.6.1.	6.7.8.	7	A
Orange	Acuerdo de buenas prácticas en PRL para la coordinación de actividades empresariales entre Orange y otros operadores	Cooperación entre diferentes compañías de telefonía para ofrecer un servicio de calidad oprimo	6.8.2.	6.6.6.	17	F
Vodafone	Innovación responsable: productos y servicios sociales de la telefonía móvil para colectivos con necesidades especiales	Programas quinquenales que en colaboración con organizaciones desarrollan productos que promueven la accesibilidad de colectivos vulnerables	6.3.4.	6.7.8.	10	S
BASF	Fomento y comunicación de los valores de la sostenibilidad a los grupos de interés	Sistema de gestión de grupos de interés de BASF en su fábrica de Tarragona	6.1.7.	6.4.5.	8	S
Cementos Portland Valderrivas	Inclusión de los grupos de interés	Sistema de gestión de grupos de interés del Grupo Cementos Portland Valderrivas	6.1.7.	6.4.5.	8	S
Cemex	Encuesta a grupos de interés	Preocupación por el impacto de la actividad de la empresa y conocer la imagen que transmite hacia los grupos de interés	6.1.7.	6.4.5.	8	S
REE	Definición de marcos de diálogo con los grupos de interés externos y mejora de la relación	Sistema de gestión de los grupos de interés de Red Eléctrica	6.1.7.	6.4.5.	8	S

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

“la Caixa”	Pacto de igualdad y conciliación	Programas que promueven la igualdad y la conciliación profesional, personal y familiar de los empleados	6.2.4.	6.4.4.	5	S
Lacera	Los frutos de la dirección participativa en el Grupo Lacera	Desarrollo de un programa de RRHH basado en la conciliación, la igualdad y la flexibilidad	6.2.2.	6.4.3.	8	S
NH	Desarrollo de personas y gestión del talento	Creación la bolsa su propia bolsa de empleo de la alta dirección	6.2.8.	6.4.7.	8	S
PortAventura	PortAventura University	Oportunidad de formación a todos los empleados, fijos o discontinuos	6.2.8.	6.4.7.	10	S
S2	Innovación en el proceso de gestión 24x7 de la seguridad de sistemas de gestión	Programa que promueve formación y trabajo en equipo ante las necesidades del sector para facilitar la conciliación laboral y personal del trabajador	6.2.8.	6.4.7.	8	S
Adif	Integración de la Responsabilidad Corporativa en la estrategia de la empresa	Creación del Plan Director de Responsabilidad Corporativa para integrar la RSC en la estrategia empresarial	6.1.6.	6.2.	12	F
Javierre	Implantación de política contra la corrupción y el soborno en la PYME	Igualdad de oportunidades entre las empresas subcontratadas en el sector en base a una política de anticorrupción	6.1.8.	6.6.3.	10	S
Leche Pascual	Comisión de Responsabilidad y Gobierno Corporativo	Creación de una Comisión Delegada que asesora en tema de Responsabilidad y Gobierno Corporativo	6.1.6.	6.2.	12	F
DKV	Fundación Integralia	Fundación sin ánimo de lucro que forma y capacita a personas con discapacidad	6.2.2.	6.3.7.	10	S

		para facilitar la integración				
Fluidra	“Waterlift”	Producto que mejora la accesibilidad a la piscina a todos los usuarios con movilidad reducida	6.3.4.	6.3.7.	10	S
Iberdrola	Proyecto Implicados	Facilitar el acceso al mundo laboral de personas con discapacidad	6.3.4.	6.3.7.	10	S
Sanitas	Productos y servicios médicos para mejorar la calidad de vida de las personas con necesidades especiales	Servicios médicos a medida de las necesidades concretas de las personas con discapacidad	6.3.4.	6.3.7.	10	S
Siemens	Accesibilidad Global	Atraer e integrar a los mejores profesionales independientemente sus condiciones	6.2.2.	6.4.3.	10	S
Banco Popular	Proyecto Avanza: plantar para crecer	Programa que forma a la alta dirección con la finalidad de que, tras el aprendizaje, traslade esos conocimientos a la organización	6.2.2.	6.5.3.	13	A
Banesto	Plan Ecobanesto (2008-2010)	Programa que, a través de cuatro líneas de actuación, basada en grupos de interés, lucha contra el cambio climático	6.6.1.	6.5.5.	13	A
Gamesa	Energicultura y crecimiento sostenible	Gestión eficiente y sostenible de la energía con la finalidad de obtener un crecimiento sostenible	6.6.2.	6.5.4.	12	A
Holcim	Restauración gravera en “El Puente”	Restauración de los hábitats naturales, especial para las aves acuáticas	6.6.2.	6.5.6.	14	A
Isolux Corsán	Construcción limpia, eficiente y amigable con el medio	Concienciación por un desarrollo sostenible	6.6.2.	6.5.3.	13	A

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

	ambiente (CLEAM)					
Microsoft	Comprométete , Bosque Windows Live	Implicación de los usuarios en la lucha contra el cambio climático	6.6.2.	6.5.3.	13	A
OHL	Restauración ecológica de espacios afectados por la construcción de infraestructuras	Revegetación de las zonas afectadas por las obras o construcciones	6.6.2.	6.5.6.	15	A
Unión Fenosa	Actuaciones de eficiencia energética en Unión Fenosa	Programas que buscan la eficiencia energética y la reducción de la emisión de gases de efecto invernadero	6.6.1.	6.5.3.	12	A
Adecco	"Low Cost, ayudar cuesta muy poco"	Programa de voluntariado que ayuda a mejorar el futuro de jóvenes emprendedores con riesgo de exclusión social	6.5.2.	6.8.5.	10	S
Barclays	"Banca para un futuro mejor"	Programa de voluntariado empresarial para fortalecer el vínculo entre la empresa y la comunidad	6.9.3.	6.8.3.	1	S
Ericsson	Ericsson Response	Voluntariado en casos de catástrofes y desastres naturales	6.9.3.	6.8.3.	11	A
FCC	Plan de voluntariado corporativo	Propuesta de programas de voluntariado para mejorar la satisfacción de los empleados	6.9.3.	6.8.3.	1	S
Iberia	Campaña solidaria de Navidad	Aportación de los stakeholders a las ONG's creadas por la empresa (Mano a Mano y APMIB)	6.5.2.	6.8.9.	1	S
Telepizza	Cajas Solidarias	Reutilización de las cajas de Telepizza para emitir mensajes solidarios	6.3.5.	6.3.7.	13	A
Meliá Hotels	Reducción de plásticos	Claves para ser una de las compañías	6.6.1.	6.5.5.	13	A

International		hoteleras más sostenible del mundo				
Meliá Hotels International	Soap4Hope	Reciclar los residuos de jabón	6.6.2.	6.5.4.	13	A
Damm	Mix de energía limpia como eje de la actividad	Cerveza elaborada con energías 100% limpias	6.6.2.	6.5.4.	12	A

Tabla 9. Prácticas de Responsabilidad Social Corporativa (El Confidencial, 2019 y Club de Excelencia en Sostenibilidad, 2014)

La mayor parte de los proyectos analizados se desarrollaron con una visión a futuro como el programa “Santander Universidades”, “Fundación Una Sonrisa Mas” o la elaboración de la cerveza Damm con energías 100% limpias, que se crearon hace más de 10 años y a día de hoy continúan en funcionamiento.

También hay que tener en cuenta que algunas iniciativas han evolucionado a otros programas como es el caso “Implicados” de Iberdrola, que se ha convertido en el programa “+Implicados” o programas que se desarrollaron para un periodo de tiempo concreto como el programa desarrollado por Alstom del 2007 al 2009 para buscar soluciones de transporte respetuosas con el patrimonio histórico.

Por otro lado, hay que destacar que los programas de: “BASF”, “Cementos Portland Valderrivas”, “Cemex” y “REE”, no se refieren al cumplimiento de las necesidades, sino que se refieren a las acciones llevadas a cabo por las empresas para comunicarse con los grupos de interés para conocer sus intereses y preocupaciones.

Finalmente hay que tener en cuenta, que casi todas las fundaciones que desarrollan programas de voluntariado son de finalidad variada, por tanto, para este análisis este tipo de fundaciones han sido clasificadas con el objetivo 1 de los ODS, pues como se define el propio objetivo la pobreza se puede manifestar en problemas relacionados con la nutrición, con la vivienda digna, con problemas de acceso a servicios básicos, como la educación o la salud, con la discriminación o la exclusión social. (UN, 2019b)

Finalmente, tan solo teniendo en cuenta los resultados del análisis, es decir, que tan solo se van a realizar conclusiones con los requisitos o los objetivos de las normativas obtenidas en el análisis, se puede concluir que:



Ilustración 7. Relación entre las prácticas de empresas y SGE 21 (Realización propia)⁸

Como se puede observar en la ilustración 7, la principal práctica que han llevado a cabo las empresas según la normativa SGE 21 es el requisito 6.5.2. “Inversión en la comunidad” por la cual las empresas deberían haberse involucrado o desarrollado acciones para la comunidad en la que se encuentra.

El segundo requisito que las empresas más han desarrollado ha sido el 6.6.2. “Programa de gestión ambiental”, es decir, las empresas han de tener un programa medioambiental que permita prevenir y gestionar los impactos de sus actividades.

El tercer requisito ha sido el 6.3.4. “Acceso a productos y servicios” mediante el cual la empresa tiene que identificar a su target actual y potencial y realizar todas las acciones necesarias para que dicho público pueda acceder a esos productos y el 6.6.1. “Identificación de actividades e impactos ambientales” por el cual las empresas tienen que ser conscientes de los impactos que sus actividades pueden causar en el medio ambiente.

En el lado contrario, los requisitos menos desarrollados han sido 6.1.8. “Política anticorrupción” por la cual la empresa tiene que hacer entender la política y las consecuencias del incumplimiento de la misma 6.2.4. “Conciliación de la vida personal, familiar y laboral” en la que la empresa lleva a cabo acciones que satisfacen las necesidades de los trabajadores 6.3.1. “innovación responsable” por la que la empresa desarrolla productos bajo el código de buen gobierno 6.3.3. “Información responsable de productos y servicios” por la que la empresa debe incorporar información clara y

⁸ El gráfico representa el número de casos analizados en función de cada principio.

honesto de los productos y finalmente, el 6.3.5. “Publicidad y marketing responsable” por el que la empresa establece los principios a seguir para promocionar un producto.



Ilustración 8. Relación entre las prácticas de empresas y las ISO 26000 (Realización propia)⁹

En la ilustración 8, se puede observar que el asunto más destacado por las empresas en relación con la ISO 26000 ha sido el 6.8.9. “Inversión social”, por la cual las empresas invierten sus recursos en programas encaminados a mejorar aspectos sociales de la comunidad.

El segundo asunto más relevante fue el 6.3.7. “Discriminación y grupos vulnerables” práctica por la cual la empresa asegura una igualdad de oportunidades y de respeto para todos independientemente de su condición.

Además, el tercer asunto que más empresas han llevado a la práctica ha sido el 6.4.5. “Diálogo social” en la cual se incluye cualquier tipo de discusión sobre temas de interés común con los representantes de los stakeholders, el 6.5.3. “Prevención de la contaminación” por la cual la empresa entre otras medidas puede implementar medidas o involucrarse en con la comunidad para intentar evitar o reducir los impactos negativos y el 6.5.4. “Uso sostenible de los recursos” por el cual la empresa realiza un uso sostenible de los recursos bien sea utilizando recursos renovables o utilizar los no renovables en la medida de su renovación natural.

Finalmente, los asuntos menos desarrollados por las empresas han sido los asuntos 6.4.4. “Condiciones de trabajo y protección social” por lo que las empresas establecen condiciones de trabajo que afectan positivamente a la calidad de vida de los trabajadores, 6.6.3. “Anticorrupción” por lo que la empresa debe identificar y establecer prácticas que eviten esta mala práctica, 6.8.4. “Educación y cultura” por lo que la

⁹ El gráfico representa el número de casos analizados en función de cada asunto.

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

empresa debe ayudar a conservar y desarrollar la cultura y la educación, 6.8.5. “Creación de empleo y desarrollo de habilidades” por la que la empresa ayuda a la comunidad a reducir la pobreza y aumentar el desarrollo económico y, el 6.8.6. “Desarrollo y acceso a la tecnología” mediante el cual las empresas apoyan el desarrollo de la sociedad invirtiendo y desarrollando las tecnologías modernas.



Ilustración 9. Relación entre las prácticas de empresas y los ODS (Realización propia)¹⁰

Basándose en la ilustración 9, podemos concluir que los Objetivos de Desarrollo Sostenible que más se han llevado a la práctica han sido el objetivo 8 “Trabajo decente y crecimiento económico”, el objetivo 10 “Reducción de las desigualdades” y el objetivo 13 “Acción por el clima”, seguido pero menor medida el objetivo 1 “Fin de la pobreza”, y el objetivo 12 “Producción y consumo responsables”.

Estos objetivos se diferencian parcialmente con los objetivos que según el V Informe del impacto social de las empresas (2018) se involucran las empresas. En primer lugar, el estudio indica que el 70% de las empresas se involucran en el objetivo 8, al igual que este análisis. Junto a este objetivo, el análisis concluye que los objetivos más desarrollados con el objetivo 10 y 13, mientras que el informe concluye que los siguientes objetivos en los que se involucran las empresas son el 3 “salud y bienestar” y el 5 “igualdad de género”.

Por el lado contrario, aquellos objetivos que no se han llevado a cabo han sido el objetivo 2 “Hambre cero”, el objetivo 3 “Salud y bienestar”, el objetivo 9 “Industria, innovación e infraestructura” y el objetivo 16 “Paz, justicia e instituciones sólidas”.

En comparación con el informe, los objetivos menos desarrollados han sido los objetivos 14, 2 y 15, que se asemejan con aquellos objetivos que en el análisis o bien no se han desarrollado (Objetivo 2) o se han desarrollado en menor medida (Objetivos 14 y 15).

¹⁰ El gráfico representa el número de casos analizados en función de cada objetivo.



Ilustración 10. Relación entre las prácticas de empresas y la Triple Cuenta de Resultados (Realización propia)

Acorde a los estudios anteriormente citados en la situación de España, estas prácticas siguen la misma tendencia, pues la que mayor parte de los estudios son de temática social seguido de la variable medioambiental y, por último, son prácticas relacionadas con la variable financiera.

6. CONCLUSIONES

Con la creciente preocupación por el impacto social y medioambiental de sus actividades, es importante que las empresas desarrollen programas responsables socialmente, no solo para mejorar la imagen de cara al exterior, sino también para mejorar el bienestar y orgullo de los trabajadores.

Ante esta nueva situación se han desarrollado diferentes normativas para regular las acciones de las empresas. Dos normativas que destacan en este campo son: el Sistema de Gestión de Ética y Socialmente responsable, normativa europea y certificable, y la ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social, normativa internacional y no certificable, que sirve de guía. Estas normativas se caracterizan por su complementariedad, es decir, ambas se apoyan en la otra y juntas dan una imagen más amplia sobre la Responsabilidad Social Corporativa.

Otro concepto que se ha fomentado tras el auge de la RSC, es de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, objetivos marcados por la ONU con el fin de asegurar la continuidad de la humanidad de forma sostenible.

En España, esta preocupación está creciendo, cada vez hay más empresas que desarrollan programas relacionados con la RSC, en especial se han reducido aquellas empresas que creen que la Responsabilidad Social Corporativa no es responsabilidad de la empresa o tienen una importancia menor.

Un índice que apoya esta idea, es que España ocupa el puesto 21 de 168 en los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Una aproximación en base a la aportación de cada objetivo por parte de las empresas en 2018 según la Triple Cuenta de Resultados de John Elkington, establece que la mayor parte de los proyectos desarrollados están relacionados con la variable social, seguidos de los proyectos relacionados con la variable ambiental y finalmente los proyectos menos desarrollados han sido los relacionados con la variable financiera.

Por tanto, teniendo en cuenta la normativa y la situación de España, se ha realizado un análisis de prácticas exitosas llevada a cabo por empresas en España. Para ello, se han tenido en cuenta 49 casos prácticos, de las cuales se ha concluido que la mayor parte de las prácticas se relacionan con la inversión en la comunidad y programas de gestión ambiental según la SGE 21; con la inversión social y la discriminación y grupos vulnerables según la ISO 26000; y el objetivo 8 “Trabajo decente y crecimiento económico” y el objetivo 10 “Reducción de las desigualdades” según los ODS.

Finalmente, teniendo en cuentas los estudios consultados para analizar la situación actual en España, los resultados de este análisis se alinean con los resultados de los mismos, a excepción del estudio sobre las prioridades de las empresas en 2019, en la cual se determina que la temática más mencionada en los programas desarrollados por las empresas es medioambiental, lo cual nos puede llevar a predecir que la tendencia va a cambiar y que en un futuro la preocupación medioambiental va a igualar o superar a la social.

7. LINEAS FUTURAS

Una vez realizado el correspondiente estudio del estado del arte y análisis sobre la Responsabilidad Social Corporativa en España se han observado posibles líneas futuras.

Con la finalidad de seguir obteniendo una representación de la situación de España en tema de Responsabilidad Social Corporativa, se podría contemplar analizar un número mayor de prácticas llevadas a cabo por las empresas, incluso incluir más normativas para tener una imagen más completa como por ejemplo la norma UNE 165010 Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social de las Empresas o la Certificación SA8000¹¹ o la AA1000¹².

Por otro lado, si se analizase un número mayor de casos, sería conveniente intentar obtener la mayor variedad de empresas para poder obtener conclusiones por tamaño de empresa, sector de actividad o, incluso, por zonas geográficas. A su vez, se podrían incorporar prácticas realizadas en otros países para comparar el avance general de país o las preferencias según el tipo de práctica o normativa aplicada.

Finalmente, también se pueden analizar casos fallidos, para analizar las razones que pueden llevar a cabo el fracaso de una práctica y valorar el compromiso real del país, ya que para el actual análisis tan solo se han tenido en cuenta casos de éxito.

Todo esto con la finalidad de poder evaluar la evolución o desarrollo de las tendencias de las diferentes prácticas y para que también sirva como guía para otras empresas que quieran implantar prácticas de Responsabilidad Social Corporativa.

¹¹ SA o SAI: Social Accountability International

¹² AA: Norma Accountability

8. BIBLIOGRAFIA

BLOG DEL BANCO SANTANDER. 2018. *7 Beneficios de la RSC o RSE*. [Consulta: 24 junio 2019]. Disponible en: <https://blog.bancosantander.es/pymes/7-beneficios-la-rsc-rse/>

CALAMEO. 2013. *Catálogo de buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial*. [Consulta: 23 junio 2019]. Disponible en: <https://es.calameo.com/books/002416080f25efaa283db>

CLUB DE EXCELENCIA EN SOSTENIBILIDAD. 2014. *CATÁLOGO DE BUENAS PRÁCTICAS en Responsabilidad Corporativa*. [Consulta: 20 julio 2019] Disponible en: http://www.mas-business.com/docs/buenas_practicas.pdf

DEL PILAR LÁZARO DIEST, FLORA. 2002. *Escuela compartida para el alumnado con necesidades educativas especiales intensivas*. Granada. [Consulta: 11 septiembre 2019] Disponible en: https://books.google.es/books?id=sH_1CwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=inauthor:%22Flora+del+Pilar+L%C3%A1zaro+Diest%22&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjg97-jpNjKAhU15uAKHTZkDiAQ6AEIKDAA#v=onepage&q&f=false

DELOITTE. 2018. *SERES, valor social 2018 V Informe del impacto social de las empresas*. [Consulta: 1 agosto 2019]. Disponible en: https://www.fundacionseres.org/Repositorio%20Archivos/Informes/20190118_V%20Impacto%20social%20empresas%20DEF.pdf

EL CONFIDENCIAL. 2019. *Las 13 empresas más comprometidas con la RSC*. [Consulta: 14 septiembre 2019]. Disponible en: https://www.elconfidencial.com/empresas/2019-05-13/empresas-comprometidas-proyectos-rsc-bra_1994466/

EL CONFIDENCIAL. 2019. *Las 13 empresas más comprometidas con la RSC*. [Consulta: 23 de junio 2019]. Disponible en: https://www.elconfidencial.com/empresas/2019-05-13/empresas-comprometidas-proyectos-rsc-bra_1994466/

EL MUNDO. 2018. *Estas son las empresas que más devuelven a la sociedad*. [Consulta: 28 junio 2019]. Disponible en: <https://www.elmundo.es/economia/empresas/2018/01/28/5a6b28dde2704e62788b4656.html>

EXPOKNEWS. 2019. *Como va el progreso de los ODS en 2019*. [Consulta: 12 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.expoknews.com/como-va-el-progreso-de-los-ods-en-2019/>

FORÉTICA. 2017. *SGE 21. Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable*. EDITADO POR FORÉTICA. ISBN: 9788469741559

FORÉTICA. 2018a. *Documento de correlación entre: norma SGE 21, sistema de gestión ética y socialmente responsable y la guía ISO 26000*. [Consultado: 20 julio 2019] Disponible en: https://www.foretica.org/comparativa_sge_21_iso_26000.pdf

FORÉTICA. 2018b. *Informe Forética 2018 sobre la evolución de la RSE y Sostenibilidad. La recompensa del optimista*. EDITADO POR FORÉTICA. ISBN: 9788409069798

FORÉTICA. 2019a. *Sobre Forética*. [Consulta: 10 de septiembre 2019]. Disponible en: <https://foretica.org/sobre-foretica/>

FORÉTICA. 2019b. SGE 21. [Consulta: 10 de septiembre 2019]. Disponible en: <http://foretica.org/sge21/>

FORO DE EXPERTOS. 2007. *Las políticas públicas de fomento y desarrollo de la RSE en España*. [Consultado: 23 julio 2019]. Disponible en: http://www.mitramiss.gob.es/es/sec_trabajo/autonomos/economia-soc/RespoSocEmpresas/foro_expertos/contenidos/INFORME_FOROEXPERTOS_RS_E.pdf

GONZÁLEZ ALCÁNTARA O.J., FONTANEDA GONZÁLEZ I., MARISCAL SALDAÑA M.A., MIRALLES INSA C. 2007. *El Libro Blanco de la RSE en España la gestión de empresas desde la Responsabilidad Social*. [Consulta: 23 julio 2019]. Disponible en: http://www.congreso.es/public_oficiales/L8/CONG/BOCG/D/D_424.PDF

IBÁÑEZ MARTÍ, CONSUELO. 2008. *Sesgos, ventajas y desventajas en los estudios de caso control*. Madrid Blogs. [Consulta: 12 septiembre 2019]. Disponible en: https://www.madrimasd.org/blogs/salud_publica/2008/04/19/89523

ISO. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. 2010a. *ISO 26000:2010*. Suiza. [Consulta: 20 julio 2019]. Disponible en: <http://americalatinagenera.org/newsite/images/U4ISO26000.pdf>

ISO. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. 2010b. *ISO 26000 Descubriendo ISO 26000*. 1º ed. Suiza. [Consulta: 20 julio 2019]. Disponible en: https://www.une.org/normalizacion_documentos/discovering_iso_26000-es.pdf

ISO. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. 2010c. *ISO 26000 visión general del proyecto*. 1º ed. Suiza. [Consulta: 20 julio 2019]. Disponible en: https://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf

ISO. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. 2019a. *About us*. [Consulta: 11 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.iso.org/about-us.html>

ISO. INTERNATIONAL ORGANIZATION FOR STANDARDIZATION. 2019b. *Annual Report 2018*. Suiza. ISBN: 9789267109763. Disponible en: https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/about%20ISO/annual_reports/en/annual_report_2018_en.pdf

NAVARRO, F. 2012. *Responsabilidad Social Corporativa: Teoría y práctica*. 2º ed. Madrid: ESIC EDITORIAL. ISBN: 9788473568241.

OBSERVATORIO DE RSC. OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. 2016. *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa*. [Consulta: 24 junio 2019]. Disponible en: https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf

OBSERVATORIO DE RSC. OBSERVATORIO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. 2019. *Qué es RSC*. [Consulta: 24 junio 2019]. Disponible en: <https://observatoriorsc.org/la-rsc-que-es/>

RAMIREZ, A. 2006. La RSC y la triple de cuenta de resultados. *Estrategia Financiera*. 231. pp. 56-63. ISSN 1130-8753.

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA. 2019. *Motivación*. [Consulta: 26 junio 2019]. Disponible en: <https://dle.rae.es/?id=Pw7w4l0>

SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS. 2019. *Spain*. [Consulta: 06 agosto 2019]. Disponible en: <https://dashboards.sdgindex.org/#/ESP>

ESTUDIO DE CASOS Y ANÁLISIS DE PRÁCTICAS SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA DE EMPRESAS EN ESPAÑA

UN. NACIONES UNIDAS. 2019a. *La Organización*. [Consulta: 12 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/es/about-un/index.html>

UN. NACIONES UNIDAS. 2019b. *Objetivo 1: Poner fin a la pobreza en todas sus formas en todo el mundo*. [Consultado: 12 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/poverty/>

UN. NACIONES UNIDAS. 2019c. *Qué hacemos*. [Consulta: 12 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.un.org/es/about-un/index.html>

UNDP. PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2019. *¿Qué son los objetivos de desarrollo sostenible?* [Consultado: 12 septiembre 2019]. Disponible en: <https://www.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

UNIVERSIDAD DE JAEN. 2019. Metodología cualitativa. [Consultado: 12 septiembre 2019]. Disponible en: http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html

UP SPAIN. 2019. *La motivación laboral ¿Qué es y cómo implementarla?*. [Consulta: 26 junio 2019]. Disponible en: <https://www.up-spain.com/blog/la-motivacion-laboral-que-es-y-como-implementarla/>